



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000192368

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1145229-28.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada RENATA MARIA PEREIRA DE CASTRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JUNIOR.

São Paulo, 9 de março de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



JL

Voto nº 19185

Apelação nº 1145229-28.2024.8.26.0100

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelada: Renata Maria Pereira de Castro

Origem: São Paulo – Foro Central Cível – 37ª Vara Cível

Juíza prolatora: Adriana Cardoso dos Reis

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais, decorrente de fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, por meio da qual terceiro, fazendo-se passar por funcionário da instituição financeira, induziu a consumidora a permitir o acesso remoto ao aplicativo bancário, resultando em transferência indevida. A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a instituição financeira à restituição dos valores transferidos. Irresignada, a parte ré interpôs apelação buscando a total improcedência da demanda.

II. Questão em discussão

A controvérsia envolve duas questões centrais: (i) verificar se a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos danos decorrentes de fraude perpetrada por terceiro mediante engenharia social; (ii) examinar se há culpa exclusiva do consumidor a justificar a modificação ou não da condenação.

III. Razões de decidir

A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, inclusive a responsabilidade objetiva prevista no art. 14, bem como a Súmula 297 do STJ.

Caracterizada falha na prestação do serviço, pois o sistema de segurança do banco permitiu transação incompatível com o perfil da correntista, não havendo demonstração de eficácia de mecanismos aptos a coibir fraudes.

Embora constatado comportamento descuidado da consumidora ao permitir acesso remoto a terceiro fraudador, tal circunstância não configura culpa exclusiva.

A instituição financeira responde pelos riscos inerentes à

atividade, nos termos da Súmula 479 do STJ, que estabelece responsabilidade por fortuito interno decorrente de fraudes praticadas no âmbito de operações bancárias.

Ausente prova de que a transação contestada tenha sido validamente autorizada pela cliente, cabível a manutenção da sentença quanto à restituição simples do valor indevidamente transferido e distribuição proporcional dos ônus sucumbenciais.

IV. Dispositivo e tese
RECURSO DESPROVIDO.

Tese de julgamento:

A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro quando evidenciada falha na segurança do sistema, tratando-se de fortuito interno.

Vistos.

A r. sentença (fls. 250/255), cujo relatório adoto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos que **Renata Maria Pereira de Castro** formulou em face de **Banco do Brasil S/A**, nos seguintes termos:

"Diante do exposto, e com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO, para o fim de condenar o réu na obrigação de restituir à autora o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), com incidência de correção monetária e juros de mora na forma determinada nesta sentença.

Com fulcro no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, fixo os honorários de sucumbência em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, atualizado desde a data do ajuizamento da ação e até o dia 29/08/2024 pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. A partir de 30/08/2024, a correção monetária será computada pelo índice IPCA. Os juros de

mora incidirão a partir do término do prazo previsto no art. 523 do CPC à taxa legal correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (art. 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.905, de 28 de junho de 2024).

Considerando o valor da causa, concluo que a autora sucumbiu de 40%, e o réu de 60%.

Por conseguinte, condeno a autora a arcar com 40% das custas e despesas processuais devidas, e 40% dos honorários acima fixados ao advogado do réu.

Condeno o réu a arcar com 60% das custas e despesas processuais devidas, e 60% dos honorários acima fixados ao advogado da autora."

Inconformada, recorre a parte ré (fls. 258/290), aduzindo, em síntese, que: 1) as operações foram realizadas por meio de equipamento celular da própria parte autora, que foi vítima de golpe no qual foi induzida a baixar aplicativo em seu celular para que terceiro pudesse realizar transações; 2) não houve falha na prestação de serviços do banco; 3) a parte autora facilitou a suposta fraude, atendendo o fraudador e passando informações sensíveis a terceiros; 4) consta nas cláusulas gerais do contrato de conta corrente que a responsabilidade pela senha é inteiramente do cliente, sendo pessoal e intransferível; 5) é impossível e inexigível do banco manter vigilância em tempo real para obstaculizar transações fora do perfil do consumidor; 6) há culpa exclusiva da parte autora ou, subsidiariamente, culpa exclusiva de terceiro, configurando excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC; 7) o golpe da falsa central de atendimento configura fortuito externo, oriundo de engenharia social elaborada por falsários, sem intervenção ou ciência do banco; 8) inexistem danos materiais comprovados; 9) deve ser afastada a condenação ao pagamento dos honorários advocatícios, pois não deu causa à ação. Pugna pelo provimento do recurso para reforma integral da r.

sentença, com a improcedência total da demanda.

O recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido (fls. 291/292).

A parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 296/304), sustentando, em suma, que o golpe da "falsa central de atendimento" configura fortuito interno, pois está diretamente relacionado à falha na segurança do sistema bancário. Afirma que não agiu com negligência grosseira ou imprudência, tendo sido ludibriada por fraude sofisticada. Sustenta que o banco falhou em detectar e bloquear transação atípica e fraudulenta, não tendo provado que a transação foi autorizada pela cliente.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de "Ação de indenização por danos materiais e morais".

Narra a petição inicial que, no dia 26/06/2024, por volta das 18h30, a parte autora recebeu ligação telefônica identificada como "Banco do Brasil S/A", conduzida por pessoa que se identificou funcionária da área de segurança do banco. A suposta funcionária solicitou que a parte autora confirmasse compra nas Lojas Americanas no valor de R\$ 3.200,00, o que foi negado. Durante a ligação, a parte autora não forneceu dados pessoais ou senhas de acesso do aplicativo bancário. Alega que, durante a comunicação, foram rompidos os sistemas de segurança do aplicativo bancário e acessada involuntariamente sua conta, sendo que, ao finalizar a ligação, apareceu notificação indicando transação no valor de R\$ 15.000,00. Afirma ter contestado a transferência junto ao banco, que bloqueou a conta corrente e o cartão de débito/crédito, permanecendo a parte autora oito dias sem acesso a valores. Sustenta que a transferência foi realizada para conta de Everson L Valente, correntista do próprio banco réu, e que o valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferido não condiz com seu perfil de movimentação bancária. Alega ter sido vítima do golpe da "falsa central de atendimento", configurando falha na prestação de serviços e responsabilidade objetiva do banco.

Requer a condenação ao pagamento de danos materiais (danos emergentes de R\$ 15.000,00 e lucros cessantes a apurar em liquidação) e danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Em sede de contestação (fls. 203/240), a parte ré arguiu, preliminarmente, ilegitimidade passiva, sob o fundamento de que não concorreu para o evento danoso. No mérito, aduziu que a parte autora confessa ter baixado aplicativo que facilitou acesso ao fraudador, que a responsabilidade pela senha é inteiramente do cliente conforme cláusulas contratuais, que não pode ser responsabilizada por atos praticados por terceiros de má-fé, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Sustentou que o golpe da falsa central de atendimento configura fortuito externo, sem participação ou envolvimento do banco, que realiza campanhas de orientação sobre segurança. Argumentou inexistência de ato ilícito, ausência de nexo causal, inexistência de danos materiais e morais comprovados, e impossibilidade de inversão do ônus da prova.

Em réplica (fls. 245/248), a parte autora impugnou a preliminar arguida e as alegações de fato, reiterando seus argumentos iniciais.

Instadas a especificarem provas, a parte autora pediu o julgamento antecipado da lide (fls. 247), enquanto a parte ré não se manifestou (fls. 249).

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, “*as instituições financeiras respondem **objetivamente** pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por **terceiros** no âmbito das operações bancárias*”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor.

Entendo que há nexos de causalidade entre os prejuízos destacados para se reconhecer a responsabilidade civil da parte ré.

Consoante os fatos narrados, a parte autora recebeu no dia 26/06/2024 ligação de falso atendente da parte ré e após enganosas informações, acabou por realizar transação via PIX, utilizando-se o limite de cheque especial (fls. 23/25).

Percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte da vítima, que recebendo ligação de um falso atendente, acabou por passar informações pessoais e instalar aplicativo que permitiu a realização de transferência bancária pelo fraudador a terceiro desconhecido, em afastamento da cautela esperada, atualmente.

Contudo, a despeito de se reconhecer a contribuição da parte autora pela ocorrência do prejuízo, não há falar em culpa exclusiva

da vítima, já que a instituição financeira também contribuiu com o ocorrido.

Tem-se que no caso, a parte ré contribuiu com o resultado danoso, já que permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso às informações da parte autora, culminando na realização de transação por terceiros. Além disso, não há indícios de que as transações condiziam com o perfil da autora.

Por oportuno, consigne-se que a responsabilidade para contribuir com o dano advém da falha no sistema de segurança, o qual permitiu a efetivação das transações impugnadas.

A jurisprudência desta C. Câmara entende que, tratando-se de relação consumerista e regida pela responsabilidade, não se admite a atenuação da indenização do dano material decorrente de falha na prestação de serviços se não houve culpa exclusiva do consumidor.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Câmara:

Direito do Consumidor. Apelação cível. Fraude bancária – golpe da falsa central. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Danos materiais devidos. Dano moral não configurado. Sucumbência recíproca. I. Caso em exame Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória por danos materiais e morais, decorrente de fraude bancária ocorrida por meio do aplicativo da instituição financeira. O autor alegou ter sido induzido por fraudador que se passou por atendente do banco a realizar transferência via PIX no valor de R\$ 4.000,00. Postulou a restituição do valor transferido e indenização por dano moral. A sentença de primeiro grau rejeitou os pedidos, afastando a responsabilidade das instituições financeiras e

*reconhecendo a culpa exclusiva do consumidor. II. Questão em discussão Há duas questões em discussão (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais sofridos pelo consumidor em decorrência de golpe de falsa central; (ii) estabelecer se a situação enseja reparação por danos morais. III. Razões de decidir A jurisprudência do STJ (Súmula 479) e desta Câmara entende que fraudes decorrentes de golpes de falsa central constituem fortuito interno, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira com base na teoria do risco do empreendimento. A falha na prestação do serviço bancário restou demonstrada pela ausência de mecanismos eficazes de segurança, verificação de transações atípicas e proteção de dados pessoais, em afronta ao art. 14 do CDC e à Resolução BCB nº 147/2021. A instituição financeira não adotou medidas técnicas suficientes para evitar a fraude, permitindo a conclusão de operação totalmente discrepante do perfil financeiro do consumidor. A responsabilidade objetiva não exige demonstração de culpa da instituição, sendo suficiente a comprovação do nexo causal entre a falha do serviço e o prejuízo material, o que foi comprovado nos autos. Quanto ao dano moral, não se verificou repercussão relevante à esfera da personalidade do consumidor, pois não houve inscrição em cadastros negativos, cobrança vexatória, abalo de crédito ou prova de sofrimento psicológico intenso. A simples frustração patrimonial não configura, por si só, dano moral indenizável, tratando-se de mero aborrecimento. A atuação da instituição, embora falha, não extrapolou os limites do ilícito administrativo, nem revelou conduta dolosa ou reiterada. A sucumbência foi recíproca, uma vez que a pretensão de reparação moral foi rejeitada e a condenação limitou-se aos danos materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: **As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos materiais causados por fraudes perpetradas por terceiros no contexto de fortuito interno,***

como golpes de falsa central. A falha no serviço bancário caracteriza defeito na prestação do serviço, atraindo o dever de reparação material com base no art. 14 do CDC. O prejuízo financeiro, por si só, não configura dano moral indenizável, sendo necessária a demonstração de violação concreta aos direitos da personalidade. Na ausência de prova de abalo à esfera íntima do consumidor, os transtornos decorrentes da fraude bancária configuram mero aborrecimento, insuscetível de indenização moral. Configurada sucumbência recíproca, incabível compensação dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §14, do CPC. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 405 e 927; CDC, arts. 8º, 14 e 25, §1º; CPC, arts. 85, §11 e §14, e 86, caput; Lei nº 14.905/2024; Resolução BCB nº 147/2021. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; STJ, Tema Repetitivo 1.368 (REsp 2.199.164/PR); TJSP, Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002, Rel. Des. Sandra Galhardo Esteves, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 23/05/2025; TJSP, Apelação Cível 1019969-34.2024.8.26.0554, Rel. Des. Hélio Marquez de Farias, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 16/05/2025; TJSP, Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576, Rel. Des. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 09/04/2025. (TJSP; Apelação Cível 1011112-02.2024.8.26.0068; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026)

Ação declaratória c.c. indenizatória. Impugnação de empréstimos e transferências via Pix de parte do valor para terceiro. Operações que destoam completamente do perfil da parte autora. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade civil do fornecedor. Danos morais configurados. Determinação de devolução em dobro. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1023743-69.2024.8.26.0361; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025)

Quanto aos honorários de sucumbência, tendo sido a parte ré, ora apelada, parcialmente sucumbente, é cabível sua condenação aos ônus da sucumbência, não sendo cabível a alegação de que não deu causa à ação.

Destarte, nada há que se modificar na r. sentença.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por expressamente prequestionada, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Majoram-se os honorários sucumbenciais ao
equivalente a 12% do valor atribuído à causa.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA